



Konstruksi Hukum Penyelesaian Sengketa Alternatif melalui Mediasi dalam Sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Fegita Maharanny¹, Regita Surya Prameswari², Yulia Kusuma Wardani³, Rohaini⁴

Universitas Lampung, Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi : fegitamaharanny01@gmail.com, regitaaa128@gmail.com, yulia.kusumawardani@fh.unila.ac.id, rohaini.arifien81@gmail.com.

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 12 Mei 2026

ABSTRACT

Dispute resolution through litigation is considered less effective because it is time-consuming, high cost, and complex procedures. Therefore, mediation as part of alternative dispute resolution (APS) is a more efficient and flexible solution. This study aims to analyze the construction of mediation law in consumer disputes and its implementation mechanism based on legal provisions in Indonesia. The method used is normative legal research with a legislative and conceptual approach. The results of the study show that mediation has a strong legal foundation through various regulations, such as the Consumer Protection Act, the Arbitration Act and the APS, as well as the Supreme Court Regulation on mediation procedures. In addition, the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) plays an important role as an active mediator in helping the parties reach a fair agreement. However, there are still weaknesses, such as regulatory fragmentation, inequality in the position of the parties, and weak executory power resulting from out-of-court mediation. Therefore, it is necessary to strengthen regulations and supervisory mechanisms so that mediation can provide legal certainty and optimal protection for consumers.

Keywords: Mediation, Consumer Disputes, Alternative Dispute Resolution, Consumer Protection, BPSK

ABSTRAK

Perkembangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam era modern seringkali menimbulkan sengketa akibat ketidakseimbangan posisi para pihak. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dinilai kurang efektif karena memakan waktu, biaya tinggi, serta prosedur yang kompleks. Oleh karena itu, mediasi sebagai bagian dari alternatif penyelesaian sengketa (APS) menjadi solusi yang lebih efisien dan fleksibel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konstruksi hukum mediasi dalam sengketa konsumen serta mekanisme pelaksanaannya berdasarkan ketentuan hukum di Indonesia. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi telah memiliki landasan hukum yang kuat melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Arbitrase dan APS, serta Peraturan Mahkamah Agung tentang prosedur mediasi. Selain itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan penting sebagai mediator yang aktif dalam membantu para pihak mencapai kesepakatan yang adil. Namun demikian, masih terdapat kelemahan, seperti fragmentasi pengaturan, ketimpangan posisi para pihak, serta lemahnya kekuatan eksekutorial hasil mediasi di luar pengadilan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme pengawasan agar mediasi dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

Kata kunci: Mediasi, Sengketa Konsumen, Alternatif Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Konsumen, BPSK.

PENDAHULUAN

Perkembangan kegiatan ekonomi dan perdagangan yang semakin pesat telah mendorong meningkatnya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktiknya, hubungan tersebut tidak selalu berjalan seimbang, karena posisi konsumen seringkali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, baik dari segi informasi, ekonomi, maupun akses terhadap keadilan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan berbagai sengketa konsumen yang memerlukan penyelesaian secara adil, cepat, dan efisien.

Secara konvensional, penyelesaian sengketa dilakukan melalui jalur litigasi di pengadilan. Namun, proses litigasi seringkali dinilai kurang efektif karena memakan waktu lama, biaya yang relatif tinggi, serta prosedur yang kompleks. Hal ini tentu menjadi hambatan bagi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Oleh karena itu, berkembanglah mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) sebagai solusi yang lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan para pihak.

Salah satu bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang banyak digunakan adalah mediasi. Mediasi menawarkan proses penyelesaian sengketa yang bersifat sukarela, partisipatif, serta mengedepankan musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama (*win-win solution*). Dalam konteks sengketa konsumen, mediasi menjadi penting karena mampu memberikan ruang bagi konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui proses peradilan yang formal.

Di Indonesia, pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur alternatif telah diakomodasi dalam berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memberikan ruang bagi penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Meskipun demikian, dalam praktiknya, pelaksanaan mediasi dalam sengketa konsumen masih menghadapi berbagai kendala, baik dari segi pemahaman para pihak, efektivitas mekanisme, maupun kekuatan hukum dari hasil kesepakatan yang dicapai.

Berdasarkan hal tersebut, penting untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana konstruksi hukum penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, serta bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi antara konsumen dan pelaku usaha menurut ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran mediasi sebagai sarana perlindungan hukum bagi konsumen serta sebagai upaya menciptakan keseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang berfokus pada pengkajian norma hukum terkait penyelesaian sengketa antara konsumen dan

pelaku usaha melalui mediasi. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Bahan hukum yang digunakan meliputi: Bahan hukum primer, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Bahan hukum sekunder, berupa buku, jurnal, dan literatur hukum yang relevan. Bahan hukum tersier, seperti kamus hukum dan ensiklopedia. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, sedangkan analisis dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis, yaitu dengan menguraikan dan menganalisis ketentuan hukum mengenai mekanisme mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konstruksi hukum penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia.

Konstruksi hukum penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia pada dasarnya dibangun atas beberapa instrumen hukum utama, yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Dalam kerangka hukum nasional, mediasi merupakan bagian dari alternatif penyelesaian sengketa (APS) yang diakui secara yuridis sebagai mekanisme penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada kesepakatan para pihak dan dilaksanakan dengan itikad baik. Hal ini tercermin dalam ketentuan Pasal 1 angka 10 UU No. 30 Tahun 1999 yang memasukkan mediasi sebagai salah satu bentuk APS, di samping negosiasi, konsiliasi, dan penilaian ahli. Dengan demikian, secara normatif mediasi bukan hanya sekadar pilihan informal, melainkan telah menjadi bagian dari sistem hukum penyelesaian sengketa di Indonesia.

Lebih lanjut, konstruksi hukum mediasi dalam UU No. 30 Tahun 1999 menunjukkan adanya tahapan prosedural yang jelas, yakni dimulai dari upaya penyelesaian langsung antara para pihak, kemudian apabila tidak tercapai kesepakatan, dapat melibatkan pihak ketiga sebagai mediator yang bersifat netral. Hasil dari proses mediasi tersebut wajib dituangkan dalam bentuk kesepakatan tertulis yang bersifat final dan mengikat (*final and binding*), serta dapat didaftarkan ke pengadilan negeri untuk memperoleh kekuatan eksekutorial. Ketentuan ini menegaskan bahwa mediasi memiliki kekuatan hukum yang tidak hanya bersifat moral, tetapi juga mengikat secara yuridis, sehingga memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Dalam konteks sengketa konsumen, pengaturan ini diperkuat oleh UUPK yang memberikan ruang bagi penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dalam praktiknya menggunakan mekanisme mediasi sebagai salah satu metode

penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, mediasi dalam sengketa konsumen tidak hanya diakui secara umum, tetapi juga diinstitusionalisasikan secara khusus dalam kerangka perlindungan konsumen.

Di sisi lain, keberadaan PERMA No. 1 Tahun 2016 semakin memperkuat konstruksi hukum mediasi dengan menjadikannya sebagai tahapan wajib dalam proses penyelesaian sengketa perdata di pengadilan. Setiap perkara perdata yang diajukan ke pengadilan harus terlebih dahulu diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi sebelum diperiksa lebih lanjut oleh hakim. Hal ini menunjukkan adanya kebijakan hukum yang secara sistematis mendorong penyelesaian sengketa secara damai, efisien, dan berkeadilan. Dengan demikian, konstruksi hukum mediasi di Indonesia bersifat terintegrasi, karena berlaku baik di luar pengadilan (non-litigasi) maupun di dalam pengadilan (litigasi).

Namun demikian, apabila dianalisis lebih lanjut, konstruksi hukum tersebut masih menunjukkan beberapa kelemahan secara normatif. Pertama, pengaturan mengenai mediasi masih tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan sehingga menimbulkan fragmentasi hukum dan berpotensi menimbulkan ketidakpastian dalam penerapannya, khususnya dalam sengketa konsumen. Kedua, meskipun mediasi didasarkan pada asas kesepakatan dan itikad baik, dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha terdapat ketidakseimbangan posisi tawar yang dapat mempengaruhi hasil mediasi, sehingga berpotensi merugikan konsumen sebagai pihak yang lebih lemah. Ketiga, meskipun hasil mediasi memiliki kekuatan hukum yang mengikat, dalam praktiknya pelaksanaan dan eksekusi kesepakatan tersebut masih menghadapi kendala, terutama apabila salah satu pihak tidak melaksanakan isi kesepakatan secara sukarela.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa konstruksi hukum penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang kuat dan komprehensif serta diakui dalam berbagai instrumen hukum. Namun demikian, secara normatif masih diperlukan penguatan, khususnya dalam hal harmonisasi pengaturan dan perlindungan terhadap konsumen, agar mediasi benar-benar dapat berfungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa yang efektif, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Ketentuan Hukum Yang Berlaku Di Indonesia.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme mediasi pada dasarnya dapat dilakukan atas prakarsa salah satu pihak maupun berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak yang bersengketa. Mekanisme ini memiliki karakteristik yang serupa dengan konsiliasi dalam hal inisiatif penyelesaiannya, namun berbeda dalam tingkat keterlibatan pihak ketiga yang memfasilitasi proses tersebut. Dalam mediasi, para pihak secara langsung terlibat dalam proses perundingan untuk mencapai kesepakatan, dengan didampingi oleh majelis yang berperan aktif sebagai mediator sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 5 ayat (2). Keaktifan mediator ini menjadi pembeda utama dengan konsiliasi, di mana peran pihak ketiga cenderung bersifat

pasif dan terbatas pada mempertemukan para pihak tanpa memberikan intervensi substantif.

Dalam proses mediasi, mediator tidak hanya berfungsi sebagai fasilitator komunikasi, tetapi juga dapat memberikan pandangan, saran, maupun rekomendasi terkait penyelesaian sengketa, meskipun pendapat tersebut tidak bersifat mengikat. Peran ini penting untuk membantu para pihak memahami posisi hukum masing-masing serta mendorong tercapainya kesepakatan yang adil. Mediator juga bertugas menjembatani komunikasi dan menciptakan suasana dialog yang konstruktif, sehingga para pihak dapat mencapai penyelesaian secara musyawarah.

Lebih lanjut, keaktifan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam proses mediasi ditegaskan dalam Pasal 30 keputusan tersebut, yang memberikan kewenangan kepada majelis untuk memanggil para pihak yang bersengketa, menghadirkan saksi maupun saksi ahli jika diperlukan, serta menyediakan forum penyelesaian sengketa. Selain itu, majelis juga secara aktif berperan dalam mendamaikan para pihak dan memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen yang berlaku.

Di sisi lain, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak hanya berperan sebagai pihak netral, tetapi juga bertindak aktif sebagai mediator yang memberikan arahan, penjelasan, serta saran kepada para pihak agar proses mediasi berjalan secara efektif. Keaktifan BPSK ini menjadi sangat penting, terutama dalam konteks adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen sering kali berada pada posisi yang lebih lemah, baik dari segi pengetahuan hukum, akses terhadap informasi, maupun kekuatan ekonomi.

Melalui peran aktif tersebut, BPSK dapat membantu memperjelas duduk perkara, mengarahkan komunikasi agar tetap konstruktif, serta memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi selama proses mediasi berlangsung. Dengan demikian, keberadaan BPSK sebagai mediator yang aktif tidak hanya berfungsi sebagai fasilitator, tetapi juga sebagai penyeimbang yang mendorong terciptanya kesepakatan yang adil, proporsional, dan tidak merugikan salah satu pihak, khususnya konsumen.

Peran majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi secara deskripsi, meliputi tugas sebagai berikut:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
2. Memanggil saksi dan saksi ahli apa bila diperlukan,
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa,
4. Secara aktif mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa,
5. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Jika dikaitkan dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, mekanisme mediasi dalam sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dilihat sebagai bentuk penyelesaian di luar pengadilan yang memiliki karakter berbeda namun saling melengkapi.

Pada PERMA tersebut, mediasi merupakan tahapan wajib dalam proses berperkara di pengadilan (*court-annexed mediation*) yang harus ditempuh sebelum pemeriksaan pokok perkara dilanjutkan. Hal ini menunjukkan bahwa mediasi di pengadilan memiliki kedudukan yang lebih formal dan terintegrasi dalam sistem peradilan. Selain itu, mediator dalam pengadilan terikat pada prosedur yang ketat serta prinsip netralitas, dengan fungsi utama memfasilitasi dialog tanpa memberikan penilaian yang terlalu intervensif.

Hasil mediasi di BPSK hanya berupa kesepakatan tertulis yang tidak memuat sanksi administratif dan tidak memiliki kekuatan eksekusi langsung. Oleh karena itu, apabila dibandingkan, mediasi berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan lebih menjamin kepastian hukum, sedangkan mediasi di BPSK lebih unggul dari segi fleksibilitas dan kemudahan akses. Dengan demikian, dalam penyelesaian sengketa konsumen, kedua mekanisme ini dapat diposisikan sebagai alternatif yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan, apakah mengutamakan kecepatan penyelesaian atau kekuatan hukum hasilnya.

Dengan demikian, meskipun mediasi efektif karena cepat dan fleksibel, perlindungan konsumen belum sepenuhnya optimal tanpa dukungan pengawasan dan komitmen pelaksanaan hasil kesepakatan. Hal yang tidak kalah penting adalah bahwa hasil penyelesaian sengketa melalui mediasi, sebagaimana halnya konsiliasi, dituangkan dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak dan dikuatkan dengan keputusan majelis. Namun demikian, hasil tersebut tidak memuat sanksi administratif, melainkan lebih menekankan pada kesepakatan sukarela yang dicapai melalui proses musyawarah.

SIMPULAN

Konstruksi hukum penyelesaian sengketa melalui mediasi dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia telah memiliki landasan yuridis yang kuat dan terstruktur melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016. Ketiga instrumen tersebut menunjukkan bahwa mediasi tidak hanya diakui sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, tetapi juga terintegrasi dalam sistem peradilan sebagai mekanisme yang wajib ditempuh dalam perkara perdata. Hal ini menegaskan bahwa mediasi memiliki kedudukan strategis sebagai sarana penyelesaian sengketa yang mengedepankan prinsip musyawarah, efisiensi, dan keadilan. Dalam konteks sengketa konsumen, mediasi juga telah diinstitutionalisasi melalui mekanisme Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang memperluas akses masyarakat terhadap penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Namun, masih terdapat kelemahan berupa fragmentasi pengaturan, ketimpangan posisi para pihak, dan pelaksanaan kesepakatan yang bergantung pada itikad baik, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, diperlukan penguatan melalui harmonisasi regulasi serta mekanisme pengawasan dan eksekusi agar mediasi lebih efektif dan mampu menjamin keadilan serta kepastian hukum.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi menempatkan para pihak sebagai penentu utama hasil, dengan dukungan peran aktif Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai mediator yang tidak hanya memfasilitasi, tetapi juga mengarahkan proses menuju kesepakatan yang adil. Keaktifan ini penting untuk menyeimbangkan posisi konsumen yang cenderung lebih lemah dibanding pelaku usaha. Jika dikaitkan dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016, mediasi di BPSK memiliki keunggulan dalam hal fleksibilitas dan kemudahan akses, sedangkan mediasi di pengadilan lebih menjamin kepastian hukum karena hasilnya dapat dieksekusi. Oleh karena itu, kedua mekanisme tersebut bersifat saling melengkapi. Namun, karena hasil mediasi di BPSK bergantung pada itikad baik para pihak tanpa sanksi yang tegas, diperlukan penguatan dalam pelaksanaan agar perlindungan konsumen dapat terjamin secara optimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Khayati, Sri. 2023. *Mekanisme dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari)*. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH)*.
- Gustami, Puspitasari., dan Marpaung, Devi Siti Hamzah. 2024. *Perbandingan Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia*. *Rawang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*. Vol. 5. No. 4.
- Budiman, Aulia., Wirahma, Nadiyah Salma., Putra, Zihar Iftikhar Alyakin., dan Kamilah, Anita. 2025. *Peran Mediasi dalam Menyelesaikan Sengketa Perikatan Kontrak: Sebuah Tinjauan Yuridis*. *Indonesian Journal of Law and Justice*. Volume 3. Number 2.
- Parengkuan, Harumi Ram Tatiana., Izyan, M. Fadlan., Nail, Naswan., dan Trinanda, Moulyta Elgi. 2026. *Analisis Yuridis terhadap Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbuatan Melawan Hukum berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016*. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial*. Volume 5. Nomor 1.
- Pedo, Brandi Stefano., dan Wiraguna, Sidi Ahyar. 2026. *Eksistensi Mediasi Sebagai Prasyarat Proses Beracara: Analisis terhadap Konstruksi Ideal dalam Rancangan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata*. *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*. Volume 4. Number 1.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Aditya, Gede Pratama. 2023. *Buku Ajar Alternatif Penyelesaian Sengketa*. (Jatinangor: Mega Press Nusantara).
- Sinaga, Hasudungan. 2024. *Membedah Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. (Jatinangor: Mega Press Nusantara).